

University of Groningen

Lowbudget kennisdelen

Huizing, Bert

Published in:
Intellectueel Kapitaal

IMPORTANT NOTE: You are advised to consult the publisher's version (publisher's PDF) if you wish to cite from it. Please check the document version below.

Document Version
Publisher's PDF, also known as Version of record

Publication date:
2006

[Link to publication in University of Groningen/UMCG research database](#)

Citation for published version (APA):
Huizing, B. (2006). Lowbudget kennisdelen. *Intellectueel Kapitaal*, 5(4), 16-19.

Copyright

Other than for strictly personal use, it is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

The publication may also be distributed here under the terms of Article 25fa of the Dutch Copyright Act, indicated by the "Taverne" license. More information can be found on the University of Groningen website: <https://www.rug.nl/library/open-access/self-archiving-pure/taverne-amendment>.

Take-down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

Downloaded from the University of Groningen/UMCG research database (Pure): <http://www.rug.nl/research/portal>. For technical reasons the number of authors shown on this cover page is limited to 10 maximum.

Lowbudget kenn

Bij mondiaal opererende organisaties levert kennis delen vaak moeilijkheden op door fysieke verspreiding van mensen, waarbij interactie juist wordt belemmerd. Een oplossing ligt in het stimuleren van virtuele interactie. Dit wordt door de International Gas Union gerealiseerd met inzet van laagdrempelige technologie en lage kosten.

Bert Huizing

Organisaties bevinden zich ten opzichte van elkaar in een competitieve positie, onafhankelijk van structuur of doel van de organisatie. Competitief voordeel hangt samen met de kerncompetenties van een organisatie. Deze kerncompetenties zijn gebaseerd op kennis, maar kennis is bij uitstek een complex, dynamisch en menselijk fenomeen. Toegenomen concurrentie en competitieve druk in het post-industriële tijdperk [1] zorgen dat kennis steeds meer wordt gezien als duurzame bron van competitief voordeel. Deze bron moet echter wel aangesproken kunnen worden. Kennismanagement is hierbij behulpzaam waarbij het delen van kennis [2] één van de processen is die door kennismanagement worden begeleid.

Kennis delen stelt organisaties echter telkens weer voor problemen. Kennis is persoonsgebonden en bevindt zich in hoofden van mensen. Pogingen om deze kennis te delen via explicatie zijn minder succesvol gebleken. Het mislukken van explicatie is logisch, omdat het delen van kennis verloopt via interactie. Interactie die tot stand komt in een face-to-face contact. Een voorbeeld is het *meester-gezel* principe. Hierbij is niets nieuws onder de zon, want ook de Middeleeuwse gilden maakten hiervan volop gebruik bij het overdragen van kennis van meester naar leerling. Wat sinds de Middeleeuwen echter wel is veranderd, is de huidige fysieke en geografische spreiding van organisaties en dus mensen. Globalisering zorgt ervoor dat organisaties moeten toezien hoe mensen en hun kennis over de wereld verspreid dreigen te raken.

Ook de International Gas Union (IGU), gevestigd te Vevey in Zwitserland, heeft te maken met dit probleem. IGU houdt zich bezig met aardgas in ruime zin en opereert als non-profit organisatie op globale schaal. De techniek is hierbij

belangrijk, maar tevens is het profileren van aardgas als 'fuel of choice' een doel dat het management van IGU zich stelt. IGU is hiermee in concurrentie met partijen die andere brandstoffen promoten.

De activiteiten van IGU krijgen mede vorm door het driejaarlijks organiseren van de World Gas Conference. Op dit congres wordt nieuwe kennis gepresenteerd, die is ontwikkeld door IGU-teams die op mondiale schaal met elkaar samenwerken. Efficiënt kennis delen en samenwerking is belangrijk voor IGU om de processen van kennisontwikkeling te ondersteunen. Het management van IGU wil dus een stap maken naar kennis delen en ziet hierbij een rol weggelegd voor het internet als ondersteuning. In de 21ste eeuw maakt internettechnologie het immers goed mogelijk om de gewenste face-to-face situatie virtueel zeer dicht te benaderen. In dit artikel wordt verder beschreven hoe bij IGU virtuele ontmoetingen gerealiseerd worden met gebruik van internet, makkelijk te bedienen technologie, en minimale kosten.

Webconferentie

Internet heeft een stormachtige ontwikkeling doorgemaakt en is inmiddels een belangrijke, globale communicatiestandaard. Een van de mogelijkheden die internet biedt is de webconferentie [3]; dit is een computertoepassing die het mogelijk maakt dat minimaal twee partijen elkaar kunnen zien en met elkaar kunnen spreken via een verbinding tussen computers op het internet of web. Beeld en geluid worden met behulp van een microfoon en een camera opgenomen. Vervolgens worden deze gedigitaliseerd en naar de andere partij getransporteerd. Daar worden de digitale bestanden weer omgezet in (verstaanbaar) geluid en beeld dat op het scherm verschijnt.

De webconferentie zorgt dan voor efficiëntere en persoonlijke communicatie op afstand. Mensen horen en zien elkaar.

Non-verbale communicatie (lichaamstaal) en stemintonatie bieden gesprekspartners een compleet beeld waardoor verwarring en misverstanden worden teruggedrongen. Verder wordt een persoonlijke relatie opgebouwd, waardoor samenwerking en kennis delen beter verlopen.

Naast het uitwisselen van beeld en geluid biedt de webconferentie meer mogelijkheden. Welke mogelijkheden [4] dit zijn is mede afhankelijk van het doel van de sessie en software. Zo kan er bijvoorbeeld gechat worden. Chatten is het intypen van korte regeltjes tekst die verstuurd wordt naar de andere deelnemers. Een andere, uitgebreidere vorm van chatten wordt mogelijk gemaakt door een whiteboard. Dit is een virtuele versie van een echt whiteboard, zoals dat bij lezingen en seminars wordt gebruikt. Sommige software biedt verder de mogelijkheid van application sharing. Application sharing houdt in dat een van de deelnemers een programma start (bijvoorbeeld Word) en vervolgens aangeeft dat hij dit wil delen met de overige deelnemers. Zij moeten op hun beurt aangeven dat zij willen samenwerken. Is dit gebeurd, dan verschijnt bij iedere deelnemer het bewuste programma op het scherm en kan een ieder de cursor besturen. Deze vorm van

samenwerken biedt verregaande mogelijkheden om, ook al bevindt men zich op grote afstand, online samen te werken aan een werkstuk of een rapport. Het gebruik van webconferenties biedt dus naast efficiënter kennis delen ook productiviteitsvoordelen.

Om een webconferentie te starten zijn enkele zaken onmisbaar. Allereerst een computer, waarbij de Personal Computer (PC) met Microsoft Windows besturingssysteem prima volstaat.

Verder is een camera (webcam) noodzakelijk die simpel is aan te sluiten op de PC. Ook een geluidskaart met bijbehorende microfoon en boxen zijn nodig voor een webconferentie. Inmiddels zijn PC's vaak standaard voorzien van deze benodigdheden. Verder is een verbinding tussen twee (of meer) computers een vereiste. Bij een webconferentie speelt de bandbreedte van de verbinding een belangrijke rol. Bandbreedte is de benaming voor de capaciteit van een verbinding tussen twee computers; deze bepaalt hoeveel data er per seconde getransporteerd wordt. In de huidige tijd van steeds sneller internet en toenemende bandbreedte zijn weinig problemen te verwachten.

(advertentie)

Kijk ook eens op www.ikmagazine.nl

	Netmeeting	CU-SeeMe	MSN Messenger	Yahoo Messenger	ICQ 5
Platform	Windows	Windows, Mac	Windows	Windows	Windows
Singlepoint	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Multipoint	Alleen data	Ja	Nee	Nee	Nee
Chatten	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Whiteboard	Ja	Ja	Ja	Nee	Nee
Application sharing	Ja	Nee	Ja	Nee	Nee
Kosten	Laag		Geen	Geen	Geen
Laagdrempelig	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja

Tabel 1

Ten slotte is software nodig. Er is een groot aantal programma's op de markt voor het houden van webconferenties. Bij de keuze van een softwarepakket is er een aantal zaken waar rekening mee moet worden gehouden. Naast het platform waarop gewerkt wordt (PC, Mac of Unix) is de gewenste verbinding van groot belang. Het merendeel van de producten ondersteunen *singlepoint* verbindingen. Dit houdt in dat met één andere computer een webconferentie opgezet kan worden. Achter deze PC kunnen wel meerdere personen plaatsnemen, maar er is slechts één opnamevenster te zien. Er zijn enkele producten die wel *multipoint* sessies ondersteunen. Singlepoint-multipoint is een belangrijk onderscheid bij het houden van webconferenties. Een programma dat singlepoint ondersteunt is geschikt voor vergaderingen tussen kleine groepen en met name voor het samenwerken tussen twee personen. Multipoint sessies zijn bedoeld voor vergaderingen waar een groter aantal deelnemers bij zijn betrokken. Op het gebied van multipoint zijn met name commerciële aanbieders (providers) actief. Deze aanbieders faciliteren multipoint meetings op basis van een 'seat' of 'minute' prijs. Een voorbeeld is Microsoft met het pakket Office Live Meeting.

Inmiddels zijn voor webconferenties verschillende softwarematige oplossingen beschikbaar. Commerciële aanbieders bieden deze aan, maar tegen een dusdanige prijs dat organisaties met beperkte financiële resources naar betaalbare alternatieven moeten zoeken. Ook IGU loopt als non-profit organisatie tegen dit probleem aan. Kernvraag voor IGU is of webconferencing mogelijk is met een laag budget. Vastgesteld is dat voor webconferenties weinig meer nodig is dan wat al standaard aanwezig is in huis of kantoor. Blijft de vraag welke software resulteert in low budget kennisdelen voor IGU.

Selectie

De selectie van geschikte software begon bij het raadplegen van internet en speuren naar informatie over pakketten. De zoekterm 'messaging' leverde hierbij veel op. Vooral de site 'MajorGeeks.com' biedt uitstekende overzichten. Sortering

op 'popularity' levert vervolgens informatie op welke software voor eerste selectie in aanmerking komt. Dit is logisch, want het gaat uit van wat mensen reeds als 'gewild' of 'goed' ervaren. Op basis hiervan zijn vijf populaire pakketten geselecteerd. Hieruit is voor IGU een keuze gemaakt. Tabel 1 geeft een overzicht van mogelijkheden en eigenschappen van vijf webconferentiepakketten: Netmeeting (Microsoft), CU-SeeMe (White Pine), MSN Messenger (Microsoft), ICQ 5 (ICQ) en Messenger (Yahoo).

Voor de uiteindelijke pakketkeuze is gekeken naar de aspecten *platform*, *single/multipoint*, *kosten* en *functionaliteit*. Allereerst is gekeken naar pakketten die minder functionaliteit bieden. Dit houdt in dat Yahoo Messenger afvalt. Ook ICQ valt om deze reden af. Verder vallen beide pakketten negatief op door een onrustige lay-out en veel reclame. CU-SeeMe lijkt interessant omdat het scoort op alle aspecten tegen lage kosten. Wat blijkt is dat White Pine in 2005 is overgenomen en dat CU-SeeMe inmiddels uit de distributie is gehaald. Dit pakket moet dus ook afvallen. Hetzelfde geldt voor Netmeeting, dat veel lijkt te bieden en reeds standaard in Windows is geïntegreerd. Microsoft heeft echter recent besloten alle functionaliteit van Netmeeting over te hevelen naar MSN Messenger en Netmeeting niet meer te ondersteunen. De strijd wordt dus beslecht in het voordeel van MSN Messenger. Dit pakket [5] wordt momenteel al door miljoenen mensen gebruikt. MSN Messenger kent grote voordelen als gratis software, uitgebreide functionaliteit, globale ver-

De International Gas Union (IGU) begint met dit project op kleine schaal: 8-10 personen. Deze zijn betrokken bij de Secretary in Kopenhagen en het Coordination Committee in Buenos Aires. Hiervoor is gekozen omdat secretariaat en coordination committee van oudsher veel moeten samenwerken en communiceren. De starttermijn is gepland voor eind 2006.

spreiding en continuïteit. Nadelen zijn de singlepoint verbinding en de verplichte aanmelding bij Microsoft door aanmaken van een zogenoemd 'Paspoort'. Het management van IGU heeft het advies gekregen om gebruik te gaan maken van MSN Messenger.

Randvoorwaarden

Voordat IGU van start kan gaan moeten nog de randvoorwaarden worden belicht. De webconferentie draait om door mensen gebruikte technologie. Succes is dus afhankelijk van de bereidheid en vaardigheid van mensen om deze technologie te gebruiken. Dit geldt ook voor MSN Messenger. Er zal zeker sprake zijn van weerstanden, veroorzaakt door technofobia en gebrek aan informatie. De uitdaging voor IGU zal zijn om deze weerstand zo laag mogelijk te houden. Management en medewerkers worden dus stap voor stap overtuigd van de voordelen van de webconferentie. Het is realistisch te verwachten dat niet iedereen overtuigd kan worden. Een verschijnsel als technofobia is bijvoorbeeld nauwelijks te bestrijden omdat dit een diepgewortelde persoonlijke angst betreft. Het is daarom van belang acties eerst te richten op *early adopters*. Dit zijn mensen die voorop willen lopen bij nieuwe technologische ontwikkelingen. Constant moet gerealiseerd worden dat oudere generaties minder gewend zijn aan virtueel communiceren. Het is dan een interessant gegeven [6] dat dertig procent van de leeftijdsgroep 18 - 24 jarigen gebruik maakt van MSN Messenger.

Een introductie van kennis delen bij IGU start allereerst met een goede voorbereiding van de communicatie. Communicatie is nodig om informatie te geven en om gebrek aan kennis en aarzelingen te bestrijden. Structureren is belangrijk en daarom is het raadzaam om als eerste een communicatieplan te schrijven. Dit plan identificeert doelgroepen, doelen en communicatiemiddelen. De volgende actie betreft het op de agenda zetten van het onderwerp binnen de organisatie. Hiervoor wordt binnen IGU een pilot gestart met gebruik van MSN Messenger. Dit geeft praktijkervaring, trekt aandacht en tevens kunnen demonstraties gegeven worden in de organisatie. De tweede actie is identificatie van *early adopters* onder IGU-leden. Identificatie gebeurt door een korte survey uit te sturen. Respondenten die positief reageren, worden benaderd en zorgen voor verdere introductie van MSN Messenger binnen IGU. Het spreekt

voor zich dat dit niet van de ene op de andere dag gerealiseerd kan worden. Implementatie zal een zaak zijn van lange adem en geduld. Een pilot om klein en stap voor stap te beginnen is daarom aan te bevelen voor IGU.

Het is logisch dat virtueel kennis delen een goede toekomst tegemoet gaat. Kennis delen en samenwerken is bijna overal mogelijk dankzij technologie. Deze stimuleert het delen, levert productiviteitsvoordelen op, en bevordert efficiency. Bovendien zijn de kosten minimaal mits een standaard oplossing voldoet. IGU heeft dit inmiddels onderkend en gaat op weg naar low budget en wereldwijd kennis delen. De vraag is wanneer meer competitieve organisaties hierop inspringen. De wegen naar competitief voordeel liggen open voor iedere organisatie maar het is zaak wel de juiste afslag op de digitale snelweg te nemen. **IK**

Noten

- [1] Ambrosini, Véronique (2003). Tacit and ambiguous resources as sources of competitive advantage.
- [2] Bertrams, Jeroen (2003). De 49 basisregels voor het delen, benutten en belonen van kennis.
- [3] Erlanger, L. (2004). Take a meeting online. In: PC Magazine (January 20, 2004) pp. 118-127.
- [4] Spielman, S. and L. Winfield (2003). The Web Conferencing Book.
- [5] MSN Messenger versie 7.0. URL: <http://messenger.msn.com/>
- [6] Gebruik MSN Messenger stijgt explosief. URL: <http://www.emerce.nl/nieuws.jsp?id=172709>

URL's

www.igu.org
www.majorgeeks.com/downloads33.html

Bert Huizing is informatiespecialist, Bibliotheek der Rijksuniversiteit Groningen, afdeling Informatieverzorging & Collectievorming (I&C) – b.huizing@rug.nl